



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN**

Comunicación organizacional y engagement en docentes de la Institución
Educativa San Luís, Callao, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Jayson Gabriel García Chávez (ORCID: 0000-0003-3072-6586)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Margarita, Nilda, Indira y Simona mis queridos familiares siempre presentes en los proyectos que emprendo.

Agradecimiento

A los colegas docentes que participaron en el desarrollo de los cuestionarios, a la plana directiva y administrativos que me apoyaron.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

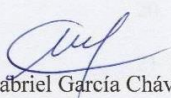
Declaratoria de autenticidad

Yo, Jayson Gabriel García Chávez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Comunicación Organizacional y Engagement en docentes de la institución educativa San Luís, Callao 2019”, presentada, en ____ folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación, es de mi auditoria.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de noviembre del 2019


Jayson Gabriel García Chávez
DNI N°41309180

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	01
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de la investigación	14
2.2. Operacionalización	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	29

VI. Recomendaciones	30
Referencias	31
Anexos	37
Anexo 1: Matriz de consistencia	37
Anexo 2: Operacionalización de la variable	38
Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos	39
Anexo 4: Instrumentos	40
Anexo 5: Certificados de validación	44
Anexo 6: Confiabilidad	53
Anexo 7: Base de datos	54
Anexo 8: Constancia de aplicación del instrumento	58
Anexo 9: Pantalla turnitin	60
Anexo 10: Dictamen final	62
Anexo 11: Evidencias	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable Comunicación Organizacional	38
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable Engagement	38
Tabla 3: Población de docentes de la I.E. San Luis, Callao 2019	16
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir la Comunicación Organizacional	39
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento para medir el Engagement	39
Tabla 6: Validez de juicio de expertos del instrumento Comunicación Organizacional	17
Tabla 7: Niveles de confiabilidad para alfa de Crombach	17
Tabla 8: Niveles de la variable comunicación organizacional y dimensiones	20
Tabla 9: Niveles de la variable Engagement y dimensiones	22
Tabla 10: Sistema de hipótesis de la investigación	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de la investigación.	14
Figura 2. Niveles de percepción de la variable Comunicación organizacional y dimensiones	20
Figura 3. Niveles de percepción de la variable Engagement y dimensiones	22

Resumen

La presente investigación titulada “Comunicación Organizacional y Engagement en docentes de la I.E. San Luís, Callao 2019”, se planteó el objetivo de determinar la relación existente entre las variables comunicación organizacional y Engagement, vista su importancia en el desarrollo institucional. Se trabajó principalmente con las propuestas de Andrade (2005) y Robbins y Judge (2013), y Salanova y Schaufeli (2004), para las variables citadas. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo; fue de tipo básica, de diseño no experimental, correlacional y descriptivo. Dada la logística, el estudio fue censal, siendo la población de 70 docentes a los que se les aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable. Los instrumentos fueron los de Ramos (2017) y el test de UWES, para cada variable, respectivamente. El análisis de datos realizados con el SPSS 24 teniendo como fundamento el estadígrafo de correlación de Spearman (r) equivalente a 0,645 y un p-valor de 0,000 permitió concluir que existe relación positiva y significativa entre la Comunicación organizacional y el Engagement en los docentes, rechazando la hipótesis nula.

Palabras claves: *comunicación, organización, Engagement. educación.*

Abstract

This research entitled "Organizational Communication and Engagement in teachers of the I.E. San Luís, Callao 2019", raised the objective of determining the relationship between the variables organizational communication and Engagement, given its importance in institutional development. We worked mainly with the proposals of Andrade (2005) and Robbins and Judge (2013), and Salanova and Schaufeli (2004), for the cited variables. The research had a quantitative approach; It was basic, non-experimental, correlational and descriptive. Given the logistics, the study was census, with the population of 70 teachers to whom two questionnaires were applied, one for each variable. The instruments were those of Ramos (2017) and the UWES test, for each variable, respectively. The analysis of data performed with SPSS 24 based on the Spearman correlation statistic (r) equivalent to 0.645 and a p-value of 0.000 allowed us to conclude that there is a positive and significant relationship between organizational Communication and Engagement in teachers, rejecting the null hypothesis.

Keywords: *communication, organization, engagement, education.*

I. Introducción

Vivimos en un mundo cambiante, donde predomina la información y el conocimiento. Nada más recordar la Cumbre Mundial 2005 sobre la Sociedad de la Información, en la que las Naciones Unidas declara el 17 de mayo como el Día Mundial de la Sociedad de la Información. Este desarrollo vertiginoso, ha venido provocando cambios en el fenómeno comunicativo, cambiando también, paradigmas, valores y haciendo caer viejas concepciones ideológicas en las personas. De tal modo que, así establecidas las cosas, vale la pena preguntarse cuáles son los nuevos paradigmas comunicativos que hay en los jóvenes, en los nuevos trabajadores que forman parte de las empresas, las instituciones educativas, las organizaciones, en general, tomadas como un conglomerado humano donde predomina esta para estar bien cohesionada internamente y así funcionar adecuadamente.

A esta noción que se le denomina, Comunicación Organizacional, es a la que muchos investigadores han vuelto sus miradas en estos nuevos tiempos. En el estudio hecho por Arrojo (2015) para la Universidade da Coruña, afirma que estos fenómenos comunicativos datan de la segunda mitad del siglo XX al fin de la II Guerra Mundial, donde se había dado un estudio sistemático de las comunicaciones de las organizaciones, destacando lo esencial de estas para su buen desenvolvimiento. Pero esto se vería aún más potencializado con el desarrollo de la internet. Al respecto, Cordero (2019) cita a Nébreda (2013) quien trata sobre el origen de la WWW (World Wide Web) en el proyecto ARPA (Advanced Research Project Agency) de 1957, en el que predomina una comunicación organizacional oculta entre la trama del espionaje. La WWW se haría pública a inicios de los 80, aunque ya todos sus protocolos se habían definido desde 1971.

Para tener una idea de cuánto ha influenciado la tecnología en el cambio de la comunicación tradicional entre los individuos, y por ende ésta en la comunicación organizacional, basta dar una mirada al reporte de Hilbert y López (2011) para la revista Science, cuando dicen que el 2007, la humanidad comunicó casi 2×10^{21} bytes de información, aumentando la capacidad informática hasta un 58% anual y en telecomunicaciones en un 28% anual. No está demás decir entonces que, la informática es la nueva forma de ser que predomina en la comunicación organizacional, a tomar en cuenta del mismo modo con las formas del comportamiento o conductas humanas de comunicación, que afectan a toda organización.

Respecto al término *engagement*, se puede decir que significa *compromiso* en su traducción del inglés al español. Pero, así indicado es un término muy impreciso dada la amplitud del significado; por ejemplo, hay un *engagement* en el marketing, que es una métrica de información digital detallada que vincula a una marca respecto a un cliente, pudiendo determinarse con ello el éxito de la misma. Aquí nos referimos al *employee engagement* respecto a las organizaciones, escuelas, colegios o instituciones educativas, para precisar; o lo que también se denomina, el compromiso organizacional, en su versión en español, lo cual se definirá en la base teórica. Y es que el *employee engagement* o simplemente *engagement*, referido a este aspecto, es otro de los términos que se ha trasladado de las ciencias administrativas a la educación, tales como a su vez lo hicieron los términos, competencias, las capacidades, evaluaciones de desempeños, gestión de talentos, rúbricas de desempeño y otros; y que se constituyen en herramientas del *manager* o gestor o, en nuestros usos, el director de una institución educativa. De suyo se entiende que una institución educativa se considera de por sí una empresa puesto que es una organización de seres humanos constituida para el logro de objetivos bien determinados, en su terminología más usual.

Sin embargo, para Solano (2019) una empresa de por sí se dedica a actividades económicas, lo cual durante muchas décadas ha generado posturas a favor o en contra de si una escuela es una empresa o no, puesto que la actividad educativa influye a la larga en la economía de la sociedad, pero esta actividad es fundamentalmente humanística, científica o tecnológica, desligada a generar riqueza, por lo menos inmediata. En última instancia, una escuela o institución educativa es una empresa a modo que la RAE (2019) lo dice “acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo.”. Por supuesto que, si se trata de grupos educativos o instituciones privadas, que buscan beneficios económicos, estos se deben sustentar en la calidad de servicio educativo que brindan, en la perspectiva de éxito, en los valores y la formación económica, es decir en aspectos no lucrativos, que se traducen en tales, considerando el número de clientes que capten para su *empresa*, propiamente dicha. Nótese, que la terminología difiere de la escuela o instituciones educativas públicas. Sin embargo, el *engagement*, como compromiso organizacional es válido para ambas instituciones, sea de la modalidad pública o privada, redundando con mayor fuerza en esta última.

En la actualidad se cuentan con índices internacionales de compromiso organizacional. Hay modelos estandarizados denominados UWES (Utrecht Work

Engagement Scale o Escala de compromiso laboral de Utrecht) que se establecen para medir el engagement en forma individualizada o corporativa. Otro de peso mundial es el de la Deloitte University Express (2015) sobre las tendencias globales del capital humano, en ellas se indican que, la cultura y el compromiso no son simples temas de debate para RRHH, sino que cobraron inmensa validez, hasta convertirse en un aplastante 87% que lo juzga de importante, a un 50% muy importante; siendo un 66% los que están actualizando sus estrategias de compromiso y retención. El informe Deloitte University Express (2016) calificó como un 85% como el compromiso como prioridad, como importante un 38%, y muy importante un 48%. En esta línea, el 60% de ellos confesaron no disponer de un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. En ese sentido, la orientación del compromiso (engagement), en el panorama nacional, según Gestión (2015) es de un 12% que afirma tener un programa establecido para la definición y fortalecimiento de una cultura corporativa; por otro lado, sólo el 7% se atribuyó tener un nivel de excelencia para calificar su capacidad de medir, promover y mejorar el compromiso laboral y la retención de empleados en su respectiva organización. A nivel local no hay referencias sobre esta variable en el sector educativo, tampoco a nivel de las instituciones educativas, tal como la I.E. San Luís de Callao, 2019. En tal sentido es relevante el estudio de las variables propuestas.

i) Asimismo, en lo que respecta a los antecedentes internacionales, tenemos la investigación de Colaço (2019) que investiga la comunicación organizacional en relación a la gestión universitaria, destacando las universidades por su alto grado de complejidad, investigación que tuvo como objetivo plantear propuestas para saber administrar y mejorar todo el sistema de la misma, tomando como referencia la Universidad de Paraná en Brasil; esta investigación fue cualitativa y tuvo como diseño el estudio de casos, caracterizándose por ser exploratorio- descriptivo; concluyó que era necesario mejorar el sistema de comunicación interna con los servidores, mejorando los informes, y fortaleciendo el papel de los gestores y su sistema de comunicación. También tenemos el trabajo de Semren (2017) que estudia la relación organizacional en relación a la motivación de los empleados, trabajo que tuvo como objetivo de estudio explorar la importancia de la comunicación cuando se trata del trabajo corporativo y el trabajo en las organizaciones, además, la unidad de análisis fue, principalmente, los empleados del sector financiero; este trabajo fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional; los hallazgos confirmaron que la comunicación informal horizontal es estadísticamente significativa correlacionada positivamente con la motivación del empleado; otras dos hipótesis relacionadas con la comunicación formal y la motivación intrínseca y extrínseca de las personas, aunque no fueron confirmadas estadísticamente,

tampoco fueron rechazadas, porque son respaldadas por otros estudios. Así también, Granados (2015) que hace un estudio de relación entre las variables *engagement* y gestión del talento humano, esto en el área de la salud psicosocial; trabajo que tuvo por objetivo tomar posición sobre la prevención del riesgo y la cura de las enfermedades ligadas al estrés en el trabajo, al *engagement* y los recursos personales relacionados a este; para ello se siguió un enfoque es cuantitativo, diseño tipo no experimental transversal descriptivo; a través de ello se concluyó que un mayor nivel de *engagement* permite mayor productividad y bienestar de los empleados, así también, el *engagement* influye en determinar y predecir el desempeño laboral favoreciendo la actividad laboral, dándose el caso de mejora del bienestar personal, compromiso laboral, satisfacción personal, actitudes positivas hacia el trabajo y la empresa, permitiendo satisfacción, compromiso, iniciativa y motivación para el aprendizaje.

En los antecedentes de investigación nacionales, tenemos a Vera (2018) que trabajó sobre la Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Institución Educativa “República de Cuba” N° 2040, Comas, 2018, con el objetivo de determinar esta correlación; usó enfoque cuantitativo y fue no experimental descriptivo y básico; procedió al análisis de resultados obteniendo resultados inferenciales equivalentes a 0,789 en rho de Spearman lo cual indicó que la gestión administrativa y la comunicación organizacional era correlacionada en forma significativa en esta institución educativa pública. Asimismo, se tiene el trabajo de Calla (2019) que investiga la relación entre *engagement* y desempeño laboral, trabajo realizado el 2017 para una organización no educativa, con el objetivo de determinar la relación entre las variables; para lo cual usó metodología cuantitativa, siendo correlacional transversal y no experimental; el análisis de resultados dio una correlación positiva fuerte en el coeficiente Pearson, siendo el índice 0,644 para la hipótesis general y para las específicas de 0,640, 0,572 y 0,637, respectivamente; en conclusión, se encontró relación positiva, por lo que el *engagement*, de tal manera que tienen que verse la forma de aumentar su nivel puesto que esto retribuye al desempeño laboral eficiente. Por otro lado, tenemos a Quispe (2018) que relaciona la comunicación organizacional con el marketing, teniendo como objetivo identificar técnicamente el problema, sus causas y efectos, y diseñar una propuesta de solución para las organizaciones; usando enfoque cuantitativo, no experimental y básico, concluyó que las dificultades de comunicación organizacional repercuten en la coordinación de las actividades de una organización, concluyó que la deficiencia en la comunicación organizacional repercute directamente sobre la baja productividad y el desarrollo. Así también, Cabrera (2017) que investiga la comunicación organizacional interna de las empresas con el clima laboral en relación al personal administrativo, trabajo realizado con el objetivo de determinar esta relación en forma cuantitativa, para lo cual usó este enfoque, además de un diseño no experimental y

correlacional; el análisis descriptivo de los datos dieron un 92%, reafirmando la hipótesis planteada y concluyendo de manera categórica que la comunicación organizacional interna es un instrumento vital para el fortalecimiento del Clima Laboral y debe ser proyectada y programada por las organizaciones o empresas.

Visto que hay antecedentes suficientes que permiten contrastar los resultados de estas investigaciones con la presente, se procede a presentar el conjunto de teorías y conceptos de las variables sujetas a investigación. Respecto a la comunicación organizacional, tenemos en primer lugar que ver qué entendemos por comunicación y como ha sido esta, tradicionalmente, dentro de las organizaciones, para determinar posteriormente su definición, tipos, características o dimensiones. El término comunicación, según la RAE (2019) refiere al acto de comunicar o comunicarse, a transmisión de señales entre dos personas, denominadas emisor y receptor, usando códigos comunes, por otro lado, según León (2017) haciendo referencia a diccionario de raíces latinas, la palabra viene de “El origen del vocablo comunicación es latino, y proviene de *communicare*, raíz latina que tiene un significado equivalente al de la RAE. Así también, en una de las tantas definiciones de comunicación, tenemos a Ogaz (2013) que señala que esta es un proceso social y también interpersonal, y se da cuando hay intercambios e interconexión significativa que emplea diversos medios y posibilidades, sin lograrlo. Esta última parte se interpreta en un desbalance que permite la continuidad de la comunicación. Otra definición importante es la de Lezama (2013) que refiere a que la comunicación es la base de la formación, desarrollo y prosperidad de una comunidad, a lo que refiere que es también base de la cultura, pues propicia la creatividad, así como, transmitir y comprender los símbolos en diferentes contextos, a nivel mundial.

Al respecto, tenemos a Santos (2012) quien propone que en términos de la comunicación se movilizan situaciones que van más allá de lo que suponemos, puesto que cada que una persona recepciona un mensaje en el contexto específico de un discurso, donde intervienen factores políticos, económicos y sociales, dinámicos y variados, este interpreta según su concepción de la vida, ideología, códigos aprendidos y otros elementos complejos. Santos (2012) resuelve que estos elementos de la comunicación siguen siendo los clásicos, como: A. El emisor, también denominado fuente, quien o quienes crean el mensaje en un determinado sistema de códigos afines al receptor. B. El mensaje, que involucra una cadena de información propuesto en un código convencional, el cual se transmite a través de un canal. C. El receptor, quien o quienes reciben el mensaje, también conocidos como destino, destinatario, o enunciatario, encargado o encargados de decodificar el mensaje, estructurado por convenciones afines, asumiendo un papel creativo en todas sus formas. D. El canal,

referido al medio de transmisión de los mensajes del emisor al receptor; habiendo sufrido variaciones debido a la comunicación masiva. E. El contexto, las cuales a su vez pueden ser e.1. idiomático (relación entre palabras que le dan sentido y significado a éstas); e.2. verbal (conocimientos y creencias compartidas por interlocutores oportunos para producir e interpretar el mensaje); e.3. extraverbal (intercambio de pensamientos, sentimientos y emociones a través de palabras, gestos y símbolos); y, e.4. cultural (instituciones pertenecientes a un grupo social que dan sentido a determinados códigos culturales).

Por otro lado, para Santos (2012) la internet ha modificado las formas de comunicación, esto por la internet que ha demostrado posibilidades ilimitadas de comunicación, superando a los medios tradicionales, suponiendo imágenes, códigos, creatividad de medios los cuales transmiten sin restricción alguna. De todo ello podemos decir que las formas de comunicación han ido variando el contexto social y cultural y, como la comunicación es un fenómeno social por naturaleza, esta también ha cambiado con el desarrollo de esta. El canal como elemento de comunicación ha variado en el sentido de la masividad de la información; el mensaje ha cambiado en sus códigos y la información como parte del lenguaje se ha hecho más abierto cambiando también los códigos; en el caso de la música, esta se ha hecho, por ejemplo, más visual, que solamente auditiva. En mucho impera las imágenes, el movimiento y la masividad, además del sello personal, en los elementos actuales de la comunicación.

Para Llacuna y Pujol (2000) la comunicación pasa a ser un proceso de intercambio entre individuos, mediante símbolos que representan información en todas sus formas. A nivel organizacional puede considerarse como la red que mantiene unida las unidades de las organizaciones. En el sentido organizacional, tendría que hablarse de una comunicación efectiva conceptualizada como una relación coherente entre cuerpo y palabra, dentro del contexto de momento, palabra y la actitud apropiada. El comunicador ha de llegar a la persona o grupos humanos con la finalidad de producir cambios de conducta. En ese sentido se espera recibir y transmitir mensajes y obtener información, con eficiencia, operar con la información para situaciones de anticipar hechos futuros, iniciar y modificar procesos fisiológicos, influir y dirigir a otros; siendo requisitos la claridad, la integridad, el aprovechamiento de información informal, el equilibrio, la moderación, la difusión, la evaluación. Frente a ello se entienden barrera para esta comunicación organizacional interna, tales como las psicológicas (emocionales, valores, hábitos de conducta, percepciones); físicas (ruidos); semántica (símbolos y sus significados) y otros (interrupciones, cambios de tema, no escuchar, malas interpretaciones).

Según Llacuna y Pujol (2000) hay una clasificación general que influye en la comunicación organizacional, tales como interpersonal (directa o indirecta) e interpersonal o colectiva. Directa, sin intermediario de emisor a receptor; indirecta, con intermediarios entre emisor y receptor. Considerando la cantidad: intrapersonal, del hombre consigo mismo; interpersonal, dentro de un grupo, la cual puede ser interpersonal (dentro del grupo) o intergrupala (entre dos o más grupos). Ahora bien, al interior de las organizaciones los canales pueden ser formales o informales; a quien o quienes va dirigida, individual o genérica; obligatoriedad, es decir, imperativa, exhortativa o informativa; por su forma, oral, escrita o gráfica; por su sentido: vertical o horizontal, de las cuales, la primera ha ido quedando como parte de las tradiciones organizacionales, conocidas como las ascendentes y descendentes, aun en las organizaciones actuales. Llacuna y Pujol (2000) define que la comunicación organizacional instaaura instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas.

Para Zanabria (2006) la información es el conocimiento que se tiene de algo, mientras que la comunicación es el significado que se le da a la información. Define la comunicación organizacional, en primera instancia como comunicación administrativa, indicando que es un proceso que va en doble sentido, de intercambio de información entre personas que trabajan en una institución o tienen contacto con ella, para fines o propósitos determinados. Ahora bien, la comunicación organizacional va más allá, siendo un área más especializada, definida como el conjunto total de mensajes que interacciona entre los integrantes de una empresa u organización y entre esta y su medio, es decir, aquí la empresa u organización toma cuerpo como emisor corporativo. Asimismo, Villafañe (2006) señala que la denominación alterna también es comunicación institucional, que trata de revalorar lo que se denomina la imagen corporativa, que se originó de una crisis que tuvo como factores:

1. La crisis publicitaria europea de principios de los años 90;
2. El factor económico, exceso de producción y homogeneidad.
3. Los procesos de privatización de empresas públicas.

Propone que cada empresa debería tener su propio director de comunicación. Esto no es algo que extrañe, puesto que en las escuelas hay comisiones de imagen institucional y otros, o el mismo, encargados de páginas electrónicas institucionales.

Por otro lado, Estrada y Restrepo (2010) plantean la comunicación para la organización cambiante, al respecto, plantean modelos comunicacionales que se articulen y adapten al dinamismo de los entornos, haciéndose sistemáticos, sostenibles y adaptables. En este caso el equipo debe diferenciar diferentes fases como renovación (cambios para operar en el mercado); estructuración (organiza grupos para encabezar los esfuerzos de cambio); creación futurista (visión organizacional); reinvencción (mejora, implementa y estandariza procesos y procedimientos); conservación (mantiene cambios y disposición a la mejora). Al

respecto, tiene relación con la comunicación organizacional, puesto que es un planteamiento de mejora en el orden del cambio externo que tiene que afrontar toda organización. Esta va haciendo cambios internos para acomodar el todo (organización), anticipándose incluso, a los cambios sociales, del mercado, coyuntura, entre otros.

Esto coincide con la propuesta de Días (2012), respecto a la lectura-diagnóstico de procesos de cambio sociales, quedando claro la tesis que sin cambios de organización no puede haber cambios organizacionales; además que, esto obedece a la interacción natural entre comunicación y cultura y, hoy en día, esta está sujeta a la nueva tecnología. Otra propuesta sobre comunicación organizacional es la de Santos (2012) quien cita a Fernández (2008) quien propone su distanciamiento de las formas familiar, laboral, amical, etc., debido a los procesos comunes que esta representa y que le dan cohesión y sentido, en el la creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de los mensajes.

En términos más recientes Papic (2019), citando a Capriotti (2009) toma la idea de organizaciones como sistemas de personas, por tanto, al interior generan actividad comunicativa, quedando al interior de la misma. Para Andrade (2005) citado por Papic (2019) la comunicación organizacional interna son acciones dadas por la organización para generar y mantener buenas relaciones humanas por medio de una comunicación destinada a mantenerlos no solo informados, sino unidos y motivados, para el cumplimiento de objetivos organizacionales. Así también tenemos, entrando al campo propiamente educativo que, según Ongallo (2008) hay tipos de comunicación, como verticales, horizontales, oblicuos y externos; Almansa (2011), unívoca (el individuo u órgano crea y difunde información interna) y biunívoca (todos son emisores y audiencia). En el trabajo de investigación de Bucăța y Rizescu (2017) se rescata la importancia de la comunicación organizacional; un gerente, en este caso un director, usará estos procesos para coordinar sus actividades, tomar decisiones e implementarlas, para concluir acuerdos de asociación y cooperación; desde este punto de vista, las personas son informadas y guiadas para lograr los mejores resultados; esta tiene que ser efectiva y entendible, además, debe captar la atención del receptor y, hacer posible la interacción entre los miembros del equipo de trabajo. Esta es tan necesaria que permite llevar las actividades de la organización correctamente.

Respecto a las dimensiones de la comunicación organizacional, según Robbins y Judge (2013) estos se refieren a los modos de comunicación vertical, que se dividen en ascendente y descendente y serán tomados como tal, y la horizontal. En sus definiciones tenemos: Comunicación descendente, como aquella que va desde un nivel superior, de un individuo, grupo u organización hacia un horizonte inferior, por ejemplo, desde la dirección hacia el personal de la organización. Su finalidad es la de transmitir órdenes o directivas a

fin de realizar determinadas acciones o tareas, en forma coordinada, delegando responsabilidades y orientaciones. Comunicación ascendente, aquella que va de un nivel inferior a otro superior, proporcionando retroalimentación, enriqueciendo los procesos comunicativos y la coordinación. Comunicación horizontal, la cual representa la comunicación lateral y se da entre miembros de un mismo equipo o entre integrantes de un mismo nivel o docentes o empleados de rangos equivalentes, permitiendo compartir información, una buena coordinación y cohesión, articulando las funciones y la confraternizando las relaciones de trabajo.

Respecto al engagement, es un constructo teórico más reciente, como Salanova y Schaufeli (2004), Juárez (2015) y Marsollier (2019) señalan que ha tenido relación con, la implicación en el trabajo (work involvement), compromiso organizacional (organizational commitment), dedicación al trabajo (work dedication), enganche (work attachment), o adicción al trabajo (workaholism); pero que, en realidad, tiene su espacio propio, distinto a los planteados. El engagement viene desde la psicología positiva de Seligman y Csikszentmihalyi (2000) que entre otros estudia científicamente el funcionamiento óptimo de las personas, más aún en el mundo organizacional como parte de su salud ocupacional. Es un estado opuesto al fenómeno denominado *burnout*, el cual es un estado mental negativo, que toma persistencia en su presencia laboral, cuyo síntoma principal es el agotamiento emocional, malestar, baja competencia y motivación, disfuncionalidad laboral.

Según Marsollier (2019) el constructo teórico más antiguo es el *burnout*, puesto que apenas data de mediados de los 70, cuando fue propuesto por Freudenberg (1974) citándolo en uno de sus artículos científicos, haciendo referencia al grado de estrés extremo y de frustración que había observado en un grupo de empleados que trabajaban en una clínica de adictos; convirtiéndose hacia adelante en un problema transcultural mundial, considerado dentro de la gama de riesgos psicosociales. El fenómeno denominado *burnout*, según Maslach y Jackson (1986) y vuelto a estudiar por Burnett (2019), este presenta como dimensiones: a. agotamiento emocional; b. despersonalización o cinismo; y, c. falta de eficacia profesional. Por lo tanto, en contraposición a ello y opuesto al *burnout*, se tiene a los empleados *engaged*, los cuales son en sí el estado *engagement*, lo cual queda definido por los representantes de la psicología positiva como estado psíquico positivo que está relacionado con la actividad laboral y que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción de las actividades, siendo un estado afectivo-cognitivo persistente, resistente, como deseo de invertir esfuerzo basado en elementos positivos que potencian el rendimiento del trabajador. Los elementos vigor, dedicación y absorción son las dimensiones del engagement, contrapuestos al agotamiento, cinismo y ineficacia profesional, que producen el

sentimientos negativos y desánimo en el trabajador.

Del mismo modo, en la traducción del Manual Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, realizado por Valdez y Ron (2011) de la Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, se propone una definición más primaria pero equivalente de los autores Schaufeli, Salanova, González – Romá y Bakker (2001) que consideran este constructo como estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, siendo estado afectivo cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular, sino dominado por la voluntad de simplemente querer hacerlo bien. En consecuencia, los teóricos de la psicología positiva asociada a la salud mental ocupacional, han mantenido una línea directriz de investigación que ha tomado en cuenta los polos opuestos de la actitud de un empleado, trabajador, o docente en el caso de institución educativas, o también de los administradores.

Como se ha indicado, desde la percepción de Schaufeli (2015) hecha por Juárez (2015), el estado engagement, es básicamente no solo un constructo teórico o psicológico, sino una concepción científica, algo comprobado que tiene que aplicarse bajo sus propias leyes en las organizaciones. Para Schaufeli (2015), es un modelo teórico que permite aumentar el engagement laboral y por tanto los efectos positivos en las empresas u organizaciones, pero que tiene que sujetarse a aspectos de reconocimiento, retroalimentación, autonomía, leyes que tienen que ver con el equilibrio entre la inversión y los resultados; por lo tanto, este obedece al modelo de intercambio social, o equilibrio entre la persona y el medio ambiente. No se trata tampoco de caer en lo que puede denominarse adicción al trabajo, en la cual el empleado nunca puede dejar de trabajar, sintiendo necesidad compulsiva de hacerlo. En el engagement hay también un disfrute de la vida, no solo del trabajo, sino también de disfrutar del tiempo libre sin sentirse culpable de dejar el trabajo.

Según Lupano y Waisman (2018) estas investigaciones buscan derrumbar los enfoques tradicionales que consideraban como medida laboral la avaricia, el egoísmo y la creación de la riqueza como el sinónimo de éxito, dejando de lado lo humano como rol fundamental. Actualmente en que se vive el desarrollo de la tecnología, y en que han cambiado los roles de la comunicación organizacional, el aprendizaje colaborativo, las competencias, y la apreciación y significado, el bienestar humano se ha convertido en la nueva medida del éxito, siendo valoradas en una dimensión mayor las relaciones sociales. En tal sentido, buscando interpretar estos nuevos contextos surge la corriente de la Psicología Organizacional Positiva (POP), que se conforma a partir del marco teórico de la Psicología Positiva, según indica Seligman (1999), la que se encargaría esencialmente del estudio de fenómenos, tales como, engagement, satisfacción laboral, compromiso, y otros, desde el lado

positivo, sosteniendo que cuando se logra un pleno bienestar de sus miembros es cuando realmente una organización es positiva, y no solamente por los resultados de su producción o riqueza, o servicios.

Otro aspecto a considerar en los empleados *engaged*, es estar inmersos no solo en el saber el trabajo, es decir, los conocimientos requeridos para el puesto, o los procedimientos, sino que va más allá, a eso que se le denomina competencias. En el caso de los docentes esto es mucho más claro, puesto que tienen parámetros que se han denominado desempeños, los cuales van desde el aspecto docente al directivo. Al respecto, Martínez y Echeverría (2009) proponen una suerte de conducta propia e intangible de los *engaged*, y la que podría aspirar toda empresa, organización o escuela, la de tener en sus empleados o trabajadores, que cumplan competencias de acuerdo a los cuatro saberes básicos: 1. Técnico (conocimientos especializados y experto). 2. Metodológico, saber hacer (aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas). 3. Saber estar (predisposición al entendimiento, comunicación y cooperación). 4. Saber ser (autoestima, convicción, responsabilidad, tomar decisiones). Por otro lado, hay investigaciones que perfilan otras relaciones como la del engagement y estrés laboral siendo este un aspecto importante y de tomar en cuenta, incluso cuando se evalúa el tema de las competencias. En ese sentido tenemos el estudio de Amin, Khattak y Khan (2018) que encontró una correlación negativa entre el estrés laboral y la participación de los empleados, logrando determinar que a mayor estrés menor compromiso laboral. Otro el trabajo de Boikanyo y Heyns (2018) de como el compromiso laboral influencia positivamente en los resultados comerciales, así como la calidad total (TQM).

Sin embargo, para los iniciadores del *engagement*, Salanova y Schaufeli (2004) hay factores que lo provocan, entre los que se tienen los recursos laborales y personales, la compensación que permite el contagio a realizar un mejor y mayor trabajo; así también cuentan, el apoyo social, la retroalimentación, las compensaciones organizacionales, donde en mucho tiene que ver el ambiente y la motivación. En un aspecto más personal, la autoeficiencia del trabajador, o por lo menos, la creencia en ello, es un motivo importante para consolidar al empleado *engaged*, así como sus condiciones de recuperación física y mental, donde la familia juega un papel importante. El engagement influye en mucho, puesto que mejora la actitud hacia el trabajo y la organización, siendo relevante en la satisfacción laboral, compromiso e ideas de abandono del puesto de trabajo; así también mejora la proactividad, motivación e iniciativa, además que la alegría en el trabajo mejora la salud del individuo. Es evidente que todo ello redunda en la calidad y mejora total de las organizaciones.

Según Carrasco y Martínez (2019) y otros investigadores recientes la prueba estandarizada y universal de medición del engagement es el Manual Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, traducido por Valdez y Ron (2011) de la Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, UWES en sus siglas en inglés. Esta escala se basa en las dimensiones establecidas por los teóricos Salanova y Schaufeli (2004). Al respecto, las dimensiones del engagement son: 1. Vigor, que hace referencia a los altos niveles de energía y resistencia mental del trabajador, mientras se encuentra laborando, en ese momento se da el hecho de invertir más esfuerzo, persistir y no sentir fatiga. 2. Dedicación, lo que significa la labor, el entusiasmo y orgullo que le causa al trabajador, el grado de identificación. 3. Absorción, concentración en el trabajo, grado de felicidad, distorsión positiva del tiempo, la inmersión positiva de lo que está haciendo el trabajador.

Según lo expuesto, dados los antecedentes y las bases teóricas, habiendo reflexionado sobre la base de estos, según Behar (2008) podemos formular con precisión el problema general correspondiente: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el engagement en los docentes de la I.E. San Luis del Callao, 2019?, así también, tenemos como problemas específicos mencionaremos: ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019? ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019? ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019?

De acuerdo a esta problemática de estudio se puede justificar en el aspecto teórico debido a que se dispone de material teórico que permiten llevar adelante la investigación con el conjunto de docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019, la cual permite incrementar teoría como aporte al conocimiento científico. En lo que respecta a lo práctico y social se justifica porque es aplicable brindando alternativas de solución en cuanto al problema de correlación entre las variables aplicada en la I.E. San Luis del Callao, 2019 a través de estrategias necesarias que ayuden a mejorar el nivel de ambas variables de estudio. Para terminar, la investigación se justifica metodológicamente porque se llevó a cabo siguiendo los lineamientos de la metodología científica. Se buscó la percepción de los docentes a través de cuestionarios confiables uno de ellos de carácter estándar internacional que pueden servir a otras investigaciones similares.

Las justificaciones planteadas nos permitieron establecer el objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019; y, como objetivos específicos como:

Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019. Determinar la relación entre la comunicación descendente y el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019. Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Asimismo, se estableció como hipótesis general: La comunicación organizacional se relaciona con el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019; y, como hipótesis específicas: La comunicación ascendente se relaciona con el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019. La comunicación descendente se relaciona con el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019. La comunicación horizontal se relaciona con el engagement en los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación sigue métodos y procedimientos matemáticos y estadísticos por lo que se orienta por un enfoque cualitativo. Las variables son de carácter cualitativo, pero serán medidas por instrumentos por lo cual se ajustan a características cuantitativas. Al respecto, Cabezas, Andrade y Torres (2018) sustenta que en este enfoque se toman los datos con la finalidad de probar hipótesis y comprobar teorías, en ese sentido, se mide las variables y se les somete a procedimientos estadísticos.

Así también, la investigación se propone básicamente incrementar la teoría sobre la temática propuesta, es decir, es teórica. Al respecto, Gómez (2012), clasifica a estas como básicas o puras, puesto que estas, trabajan sobre la teoría y buscan conocer la realidad para incrementarla y posteriormente buscar sus aplicaciones. Por otro lado, no se han modificado las variables, es decir han sido tomados en su estado natural, medidas directamente a los docentes; en consecuencia, según Hernández y Mendoza (2018) al no haber manipulación deliberada de ninguna de las variables el diseño es no experimental, por lo que estas están estudiadas en su contexto independiente a programas o proyectos de aplicación.

Asimismo, dado el diseño no experimental, la investigación busca describir y correlacionar las variables en estudio, es decir, el índice de relación entre las mismas. Al respecto, tanto Sermar (2016) y Hernández y Mendoza (2018), entre otros indican que las variables son explicadas desde sus características, incidiendo en su estructura y comportamiento; además, se verifica si están se relacionan o no, generándose índices de correlación. Respecto a los momentos de la investigación, esta se refiere al tiempo y espacio de la toma de los datos; es este caso, serán tomados en cuestionarios en un solo momento. Sobre este aspecto, Cabezas et al. (2018) señala que esta sería de corte transversal puesto que cumple con ser realizado una sola vez en un momento dado, sin dar paso a cambios en la variable.

Así también, según lo señalado, por los diferentes metodólogos, pero sobre todo haciendo referencia a Hernández, Fernández y Sampieri (2014) y Hernández y Mendoza (2018), se tiene como esquema del diseño de investigación, lo siguiente:

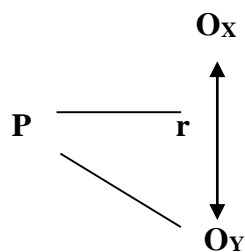


Figura 1. Diseño de la investigación.

Donde: O_X = Gestión del talento humano; O_Y = Satisfacción laboral; r = relación entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral; P = población

2.2. Operacionalización.

Siguiendo con el proceso de cuantificación de la variable, se tiene que pasar a lo que se denomina operacionalización, el cual consiste en establecer sus dimensiones, indicadores e ítems. Al respecto, Cabezas et al. (2018) refiere que aquí se establece en términos concretos y medibles la variable o variables, que inicialmente presenta forma abstracta, en consecuencia, se descomponen en formas sencillas susceptibles de medición, hasta llegar a indicadores que permitan su observación mediante indicadores directos.

Variable 1: Comunicación organizacional

Según Andrade (2005) citado por Papic (2019) la comunicación organizacional es:

“el conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes a través del empleo de diversos medios de comunicación destinados a mantenerlos informados, unidos y motivados con el objeto de aportar con su labor al cumplimiento de los objetivos organizacionales” (p.66)

Variable 2: Engagement

Según Salanova et al. (2004) el Engagement es: “Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular.” (p. 115)

2.3. Población y muestra.

Para el estudio de las variables se tomarán datos del total de la población, dada que existen las condiciones materiales y económicas para lograrlo; por lo tanto, el trabajo es censal. Según indica Hernández y Mendoza (2018) la población se conforma por todos los individuos o los casos que se agrupan por características repetitivas.

Asimismo, puestas las condiciones para indagar las variables en todos los elementos de la población, el censo consta de 70 docentes. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) señala que un censo es cuando se toman en cuenta a todos los integrantes de una población, en este caso la población docente de la I.E. San Luis del Callao, 2019; asimismo, al tratarse de censo no corresponde tomar una muestra.

Tabla 3

Población de docentes de la I.E. San Luis, Callao 2019

Nivel	M	F	Total
Inicial	2	15	17
Primaria	5	16	21
Secundaria	22	10	32
Total	29	41	70

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández y Mendoza (2018) tiene que darse la construcción de un instrumento, este tiene que abarcar por las consideraciones de la variable, sus dimensiones o componentes y sus indicadores e ítems. Por otro lado, Rojas (2011) indica que hay procedimientos que en el terreno práctico quedan validados y se convierten en técnicas que, en la investigación, se estandarizan y son de uso corriente. Asimismo, Gallardo y Moreno (2000) indican que para estos procedimientos son necesarios los instrumentos que permiten generar datos, los cuales tienen por finalidad la cuantificación de las variables, a través del registro numérico de los datos, según los objetivos de la investigación; estos instrumentos son parte de las técnicas utilizadas de manera práctica.

El cuestionario para medir la comunicación organizacional interna fue sometido a pruebas de validación por juicio de expertos y a la confiabilidad por prueba de alfa de Crombach, mientras que el test de UWES (2002) que es una prueba de estándar internacional solo fue validado por los expertos, sin haber sido necesario y por simple formalidad. La prueba UWES fue creada y experimentada en la universidad de Utrecht (Holanda), a partir de los psicólogos fundadores de la escuela de la Psicología Positiva, siendo los principales y los más representativos Schaufeli, W. y Salanova, M. y, entre otros representantes que participaron en la elaboración del test de Engagement como González– Romá y Bakker.

El primer cuestionario de esta investigación fue evaluado en una prueba piloto tomada a 20 docentes, cuyos datos fueron sometidos a la prueba de confiabilidad alfa de Crombach, dando un resultado de un $\alpha=0,861$, siendo de fuerte confiabilidad (Ver tabla 7), en cálculo que en el que se utilizó el programa SPSS 24. Por otro lado, este cuestionario fue sometido a juicio de expertos, los cuales lo calificaron de aplicable o válido en cada uno de sus ítems.

Tabla 6

Validez de juicio de expertos del instrumento Comunicación Organizacional

Nº	Grado Académico	Nombres y Apellidos del experto	Dictamen
01	Doctor		Aplicable
02	Doctor		Aplicable
03	Doctor		Aplicable

Tabla 7

Niveles de confiabilidad para alfa de Crombach

Valores	Nivel
-1 a 0	No es confiable
0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 a 1,00	Alta confiabilidad

2.5. Procedimiento

Los cuestionarios que se utilizaron en la investigación fueron las de Ramos (2016) para la Comunicación organizacional, el cual fue adaptado para el contexto, y la UWES (2003) para la medición del Engagement, tomando en cuenta que este último cuestionario tiene estándar internacional. La toma de las muestras fue individual en algunos casos y grupales en otros, a fin de facilitar la participación de los 70 docentes. Con la finalidad de obtener datos fidedignos, los cuestionarios fueron anónimos y en todo momento se previó que no tuvieran mayor relación o se vieran influenciados por los directivos o autoridades de la institución educativa.

El tiempo utilizado fue de tres días hábiles, el primero de los cuales fue posible comunicar a todos los docentes participantes de los cuestionarios y su propósito, en su propio lugar de trabajo. Luego, se solicitó participación voluntaria de personal no docente, del área administrativa para poder colocar los cuestionarios, siendo los docentes conocedores de este personal encargado. Así, los dos días siguientes, pudo recolectarse la información transversal como corresponde a esta investigación.

2.6. Método de análisis de datos

El método utilizado en esta investigación es el hipotético deductivo, puesto que se pretende comprobar las hipótesis a través de la deducción. Al respecto, Tapia, Palomino, Lucero y Valenzuela (2019) señalan que la hipótesis “es un enunciado que realiza el investigador luego de conocer a fondo la teoría sobre el tema que le interesa (marco teórico) y que debe ser congruente con la pregunta de investigación.” (p. 32); mientras que Lobo (2018) señala que la deducción es una de las formas del razonamiento que dan validez de verdad a un argumento, siempre y cuando, en primer lugar, las premisas son verdadera. De aquí se desprende que la investigación depende del análisis de los datos obtenidos para demostrar la validez de las hipótesis planteadas.

En primer lugar, los datos serán sometidos al análisis descriptivo en lo que también se denomina hipótesis descriptiva, donde se mostrará la tabla general de resultados y sus gráficos correspondientes. En segundo lugar, se tiene el análisis por partes de la muestra, a través de la estadística inferencial, el cual es decisivo en la investigación puesto que permitirá hacer conclusiones a partir de los datos y demostrar deductivamente las hipótesis. Esto se realizará utilizando el programa SPSS 24.

2.7. Aspectos éticos

Respecto al aspecto ético de la investigación, este se garantiza porque fue asesorado por los profesionales de la Universidad César Vallejo (UCV). Asimismo, la estructura sobre la cual enfocamos el presente trabajo es la de la investigación cuantitativa cuyos métodos y procedimientos, así como, la estructura, fue también proporcionada por la UCV, la cual propuso también los formatos idóneos, que han permitido viabilizar la investigación, y así lograr los objetivos planteados a partir de los problemas establecidos.

Por otro lado, se ha tenido en cuenta la ética profesional en el presente trabajo, respecto a la toma de los datos y procesamiento, así como, el respeto a los autores mencionados, cuyas citas han sido referenciadas debidamente de acuerdo al estilo APA, dando los enlaces electrónicos que correspondan, así como, editorial, número de página, o los datos que sean necesarios, de libros, tesis, artículos científicos u otras clases de publicaciones; así también, se ha procedido con los autores que han sido parafraseados. Finalmente, en lo que respecta a los instrumentos, se propuso una ficha técnica en la que se dio a conocer los autores de los mismos, así también, en qué medida fueron modificados al contexto, cómo y quienes lo validaron y la prueba de confiabilidad por medio del α de Crombach, para ver si era confiable, cuestión que logró establecerse sin dificultad.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Para ir presentando el análisis de los datos en un primer nivel, se presentarán los datos descriptivos o hipótesis descriptivas que en base a comparaciones porcentuales irán mostrando un primer comportamiento de las variables.

En ese sentido, primero se presentarán los datos en tablas de la variable comunicación organizacional y sus dimensiones según la tabla 8 mostrada a continuación.

Tabla 8
Niveles de la variable comunicación organizacional y dimensiones

Niveles	Comunicación organizacional		Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación horizontal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	25	35.7	15	21.4	20	28.6	20	28.6
Regular	30	42.9	35	50.0	30	42.9	30	42.9
Bueno	15	21.4	20	28.6	20	28.6	20	28.6
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

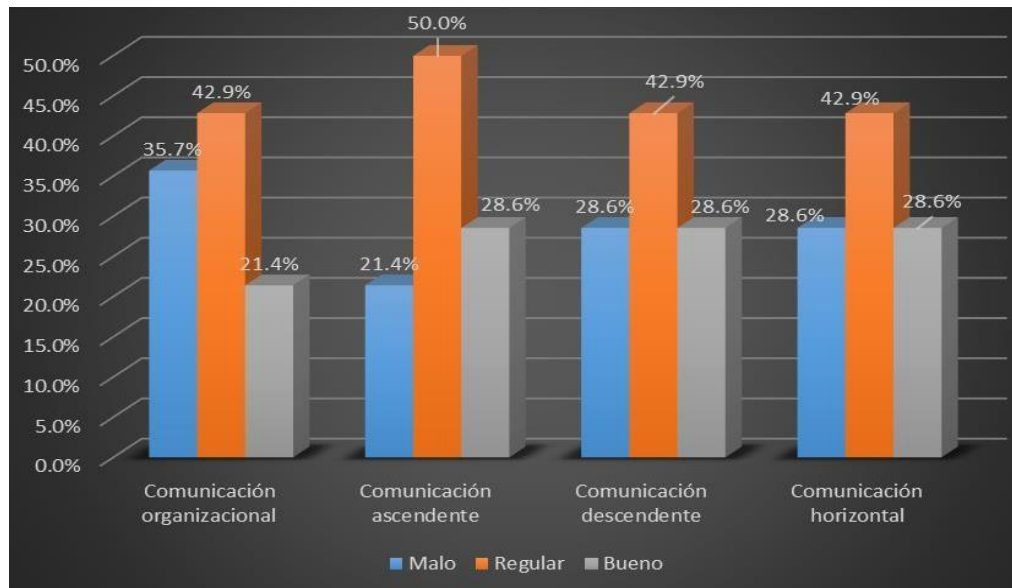


Figura 2. Niveles de percepción de la variable Comunicación organizacional y dimensiones

Los resultados descriptivos de la variable comunicación organizacional de los docentes del Institución educativa San Luis del Callao mostraron que el 42,9% lo considera malo, el 42,9% los considera regular y el 21,4% es considerado como bueno. Como análisis del mismo encontramos que no hay una buena comunicación interna al interior de la institución educativa en cuestión ya que solo un 21,4% lo considera bueno.

En la dimensión comunicación ascendente el 21,4% lo considera malo, el 50,0% los considera regular y el 28,6% es considerado como bueno; en la dimensión comunicación descendente el 28,6% lo considera malo, el 42,9% los considera regular y el 28,6% es considerado como bueno; en la dimensión comunicación horizontal el 28,6% lo considera malo, el 42,9% los considera regular y el 28,6% es considerado como bueno.

En este aspecto, vemos que en las tres dimensiones de estudio no hay una comunicación interna apropiada en la institución educativa, ya que si bien es cierto el porcentaje que lo considera malo no es el predominante, el porcentaje que lo considera regular si lo es, y esto nutre el problema de no tener una buena comunicación organizacional, tanto a nivel general como en sus dimensiones. En la figura 2, se muestra gráficamente los datos de la tabla 9.

En el otro aspecto, variable Engagement, se muestra en la tabla 10 los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario internacional UWES. Los resultados descriptivos de la variable Engagement de los docentes del Institución educativa San Luis del Callao arrojaron que el 35,7% lo considera malo, el 35,7% los considera regular y el 28,6% es considerado como bueno. En ese sentido, el porcentaje de buena calificación sigue siendo en no adecuado, por lo que se ve que la percepción sobre los docentes claves en el desarrollo organizacional sigue siendo poco considerado.

En la tabla 9, también puede observarse los resultados porcentuales de las dimensiones del Engagement. Tenemos, en la dimensión Dedicación, el 28,6% lo considera malo, el 50,0% los considera regular y el 21,4% es considerado como bueno; en la dimensión Vigor el 28,6% lo considera malo, el 50,0% los considera regular y el 21,4% es considerado como bueno; en la dimensión Absorción el 35,7% lo considera malo, el 35,7% los considera regular y el 28,6% es considerado como bueno.

En el análisis descriptivo de estas dimensiones, puede notarse que el nivel malo es el predominante, por lo que podría decirse que el nivel de docentes engaged o no existen o no han sido adecuadamente identificados o percibidos por los administradores de la institución

educativa; en ese sentido, se entiende que se presentan las dificultades que deberían subsanarse, cuestión que se verá en los siguientes capítulos.

Tabla 9

Niveles de la variable engagement y dimensiones

Niveles	Engagement		Dedicación		Vigor		Absorción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	25	35.7	20	28.6	20	28.6	25	35.7
Regular	25	35.7	35	50.0	35	50.0	25	35.7
Bueno	20	28.6	15	21.4	15	21.4	20	28.6
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

Los resultados de la tabla 9, pueden mostrarse gráficamente en la figura 3.

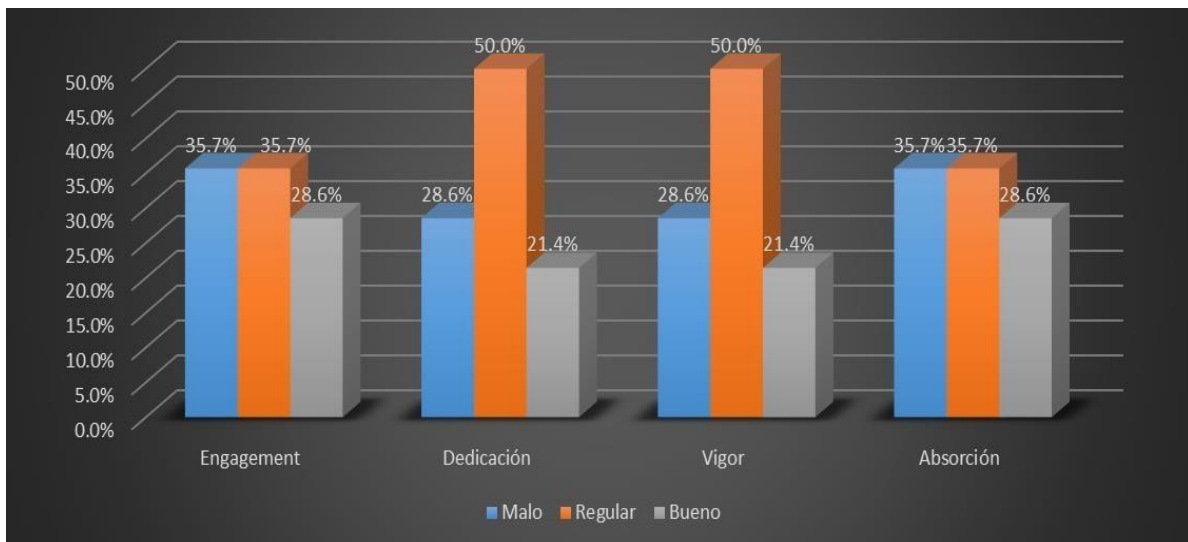


Figura 3. Niveles de percepción de la variable Engagement y dimensiones

3.2. Resultados inferenciales.

Se procedió a comprobar las hipótesis estableciéndose hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de una dimensión de variable a la otra variable, se utilizó el Rho de Spearman puesto que estas eran politómicas y cualitativas de origen. Los resultados se muestran en la tabla 10.

Tabla 10*Sistema de hipótesis de la investigación*

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Comunicación organizacional*engagement	,645**	,000	70	Fuerte
Hipótesis específica-1	Comunicación ascendente* engagement	,674**	,000	70	Fuerte
Hipótesis específica-2	Comunicación descendente* engagement	,534**	,000	70	Moderado
Hipótesis específica-3	Comunicación horizontal* engagement	,522**	,000	70	Moderado

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis general: La Comunicación organizacional se relaciona con el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Para la comprobación de la Hipótesis general, se planteó la siguiente hipótesis estadística:

Ho: Si $p\text{-valor (sig.)} > 0,05$, no existe relación significativa entre la Comunicación organizacional y el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Ha: Si $p\text{-valor (sig.)} < 0,05$, existe relación significativa entre la Comunicación organizacional y el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Interpretación: Según los resultados inferenciales que se muestran en la tabla 10, el grado de correlación, Rho de Spearman es de $r=0,645$ entre la Comunicación organizacional y el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019, siendo esta positiva y de nivel fuerte. Así también, la significancia resultante es un $p\text{-valor}=0,000$, que es menor al 0,05 de referencia, por lo que indica que hay relación significativa entre las variables y la hipótesis debe ser aceptada.

Decisión: Según el análisis inferencial, siendo $p\text{-valor} < 0,05$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que corresponde a la hipótesis general, concluyendo que existe relación estrecha o significativa entre las variables Comunicación organizacional y el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Hipótesis específica 1: La comunicación ascendente se relaciona estrechamente con la engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Para la comprobación de la Hipótesis específica 1, se planteó la siguiente hipótesis estadística:

Ho: Si $p\text{-valor (sig.)} > 0,05$, no existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Ha: Si $p\text{-valor (sig.)} < 0,05$, existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Interpretación: Los resultados inferenciales que se muestran en la tabla 10, dan un grado de correlación un Rho de Spearman $r=0,674$ entre comunicación ascendente y engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019, siendo esta positiva y de nivel fuerte. Así también, el $p\text{-valor}=0,000$, menor al 0,05, indica que la hipótesis debe ser aceptada.

Decisión: Dado que $p\text{-valor} < 0,05$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que responde a la hipótesis específica 1, por lo que se concluye que sí existe relación estrecha entre la dimensión de la variable comunicación organizacional, Comunicación ascendente y engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Hipótesis específica 2: La comunicación descendente se relaciona estrechamente con el Engagement la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Para la comprobación de la Hipótesis específica 2, se planteó la siguiente hipótesis estadística:

Ho: Si $p\text{-valor (sig.)} > 0,05$, NO existe relación significativa entre la comunicación descendente y el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Ha: Si $p\text{-valor (sig.)} < 0,05$, existe relación significativa entre la comunicación descendente y el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Interpretación: Los resultados inferenciales que se muestran en la tabla 10, dan un grado de correlación Rho de Spearman $r=0,534$ entre comunicación descendente y engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019, siendo esta positiva y de nivel moderado. Así también, el $p\text{-valor}=0,000$, menor al 0,05, indica que la hipótesis debe ser aceptada.

Decisión: Dado que $p\text{-valor}<0,05$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que responde a la hipótesis específica 2, por lo que se concluye que sí existe relación estrecha entre la dimensión de la variable comunicación organizacional, Comunicación descendente y Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Hipótesis específica 3: La comunicación horizontal se relaciona estrechamente con el engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Para la comprobación de la Hipótesis específica 3, se planteó la siguiente hipótesis estadística:

Ho: Si $p\text{-valor (sig.)} > 0,05$, NO existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Ha: Si $p\text{-valor (sig.)} < 0,05$, existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

Interpretación: Los resultados inferenciales que se muestran en la tabla 10, dan un grado de correlación Rho de Spearman $r=0,522$ entre comunicación horizontal y el Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019, siendo esta positiva y de nivel moderado. Así también, el $p\text{-valor}=0,000$, menor al 0,05, indica que la hipótesis debe ser aceptada.

Decisión: Dado que $p\text{-valor}<0,05$, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que responde a la hipótesis específica 3, por lo que se concluye que sí existe relación estrecha entre la dimensión de la variable comunicación organizacional, Comunicación Horizontal y Engagement en la institución educativa San Luis del Callao, 2019.

IV. Discusión

La comunicación organizacional se ha vuelto fundamental para la supervivencia de toda empresa. Esta ha dejado de ser desde hace mucho la que era estrictamente vertical (ascendente y descendente), para situarse en un nivel más horizontal en el cual la comunicación interna era más lejos de dar órdenes para pasar a ser más coordinada y proactiva. Así también, tenemos que, en ese aspecto de la comunicación organizacional interna, surge un factor que al parecer no tiene mayor influencia en ella, relacionada a los docentes considerados los más activos de las instituciones educativas, a los cuales en el argot de este contexto se les conoce con el sobrenombre de *pilas*, pero que en el argot estadounidense como los *engaged*. Se entiende que estos docentes al margen de su buen desenvolvimiento pedagógico son las piezas clave para cohesionar las empresas, en este caso las instituciones educativas privadas, a través de la comunicación interna.

En ese sentido, resulta importante el estudio de esta correlación, es decir hasta qué punto una influye sobre la otra y viceversa. En el caso de la variable Comunicación organizacional de los docentes, se obtuvo de manera general, que en un menor porcentaje se considera bueno 21,4%; en la comunicación ascendente, entre el 50,0% y el 28,6%, lo considera entre regular y bueno, sin poder diferenciar el término regular; en comunicación descendente, ocurre un tanto parecido; mientras que, en la comunicación horizontal, se repite lo de la dimensión anterior. En el caso de la variable Engagement, se tiene el resultado es más bien negativo, al notarse un 35,7% malo y un 35,7% regular. Respecto a las dimensiones, la Dedicación, consideramos una inclinación negativa, puesto que el 28,6% malo se suma a una parte del 50,0% regular; el Vigor, del mismo modo, al hacer el 28,6% malo más el 50,0% regular; y en la dimensión Absorción, va también para el lado negativo (35,7% malo y 35,7% regular). Respecto al análisis inferencial, todas las hipótesis fueron verdaderas habiendo sido sometidas al Rho de Spearman, teniendo como resultado, Comunicación organizacional y Engagement 0,645; Comunicación ascendente y Engagement en 0,674; Comunicación descendente y Engagement 0,534, y Comunicación horizontal y Engagement, en un 0,522, para la institución educativa San Luis, Callao, 2019. Respecto a estos datos, tenemos los resultados de Vera (2018) que trabajó la correlación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa. En este caso, de acuerdo al estudio realizado, se analiza la variable comunicación organizacional. Vera (2018) usó en su estudio tres niveles distintos, entre los que se consideran deficiente, eficiente y muy eficiente, encontrando en sus porcentajes que el nivel muy eficiente está en

un 47,9%, lo cual no desdice los resultados obtenidos en el estudio que presentamos puesto que son realidades distintas, escuela pública versus escuela privada, también los espacios de correlación; se tiene que considerar que estos niveles son significativos, por lo que los métodos utilizados son válidos.

Otro son los datos de Calla (2019) que al realizar su estudio sobre el engagement respecto al desempeño laboral obtiene, usando métodos descriptivos, que el 69,2% de los trabajadores muestran mucho vigor en el trabajo, sobre todo en las mañanas; en el resumen de la dimensión Dedicación se sitúan en 70,8 de dedicación y creatividad; además, en la dimensión Absorción se tienen un 65,4% que trabajan con mucha absorción e identidad para con su trabajo. En ese sentido, estos trabajadores no docentes tienen una percepción positiva muy distinta a la de los docentes. Representan en si realidades distintas. Otros resultados son los de Quispe (2018) cuyo constructo estadístico difiere de esta investigación puesto que la comunicación organizacional interna está asociada al marketing empresarial, sin embargo, la Comunicación organizacional interna se acerca a un término medio similar al regular de esta investigación.

Los términos comunicación organizacional interna y Engagement son propios de las empresas no educativas, lo cual no ha permitido hacer comparaciones convencionales con los resultados obtenidos en esta investigación, la cual explora esta correlación. Esto son términos básicamente aplicados a las empresas lucrativas asociadas al marketing, a la gestión de talentos, al movimiento del libre mercado y otros aspectos que generalmente no van con el servicio educativo, ligado a lo humano y no lucrativo. Sin embargo, las instituciones educativas del sector privado son en realidad empresas con fines de lucro y que, por lo tanto, tienen que pensar en el estudiante como un cliente a captar, pero junto a ello y al mismo tiempo, al ser su razón de existir deben de brindar el mejor servicio educativo, que satisfaga al padre de familia que busca alternativas frente al servicio educativo público.

Los métodos utilizados en las tesis propuestas han sido adaptadas y realizadas para empresas no educativas, por lo cual las comparaciones son próximas más no se acercan en su totalidad. La más próxima en método y resultados es la de Vera (2018) justamente porque se desarrolla en el ámbito educativo, curiosamente en una escuela educativa pública. Se debe considerar que la correlación es con la gestión administrativa, es decir, con la gestión del director, de la cual la comunicación organizacional prácticamente depende en un 100%, por lo que los datos resultan altos. La naturaleza de la relación con el engaged es al parecer un

poco más difusa, menos predecible, pero real debido a los datos encontrados, y es por ese lado la novedad y valor de esta investigación.

V. Conclusiones

Primera: Se puede concluir que hay correlación significativa y fuerte entre las variables Comunicación organizacional y el Engagement, en la percepción de los docentes de la institución educativa San Luis del Callao, 2019, comprobado por la rho de Spearman = 0,645 y un p-valor<0,05.

Segunda: Se puede concluir en base al indicador rho de Spearman = 0,674 y un p-valor<0,05, que hay correlación significativa y fuerte entre la dimensión Comunicación ascendente y Engagement.

Tercera: Se puede concluir en base al indicador rho de Spearman = 0,534 y un p-valor<0,05, que hay correlación significativa y moderada entre la dimensión Comunicación descendente y Engagement.

Cuarta: Se puede concluir en base al indicador rho de Spearman = 0,522 y un p-valor<0,05, que hay correlación significativa y moderada entre la dimensión Comunicación horizontal y Engagement.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda, en general, que al haber correlación y reciprocidad entre las variables Comunicación Organizacional y Engagement, se consideren en los proyectos y programas de gestión institucional, considerando siempre la comunicación como el elemento principal para el desarrollo de toda institución.

Segunda: Se recomienda, mejorar la comunicación ascendente, puesto que esta tiene correlación y reciprocidad con el Engagement. Esta comunicación debe de algún modo ser permitida puesto que no es común en las organizaciones educativas por factores de jerarquía, se debe considerar que al permitirse y mejorarse esta alienta el engagement en los docentes.

Tercera: Se recomienda que, al haber correlación y reciprocidad entre la Comunicación descendente, una de las formas de comunicación vertical y organizacional, y el Engagement, esta mejore en sus contenidos y sus formas, puesto que esta es gestora de docentes que se comprometan con vigor, dedicación y absorción a la labor educativa.

Cuarta: Se recomienda fomentar la comunicación horizontal, sobre todo entre los docentes. Esta comunicación fortalece el trabajo en equipo y el colaborativo, en las diferentes actividades institucionales y pedagógicas y es uno de los factores del desarrollo del Engagement. Así también, podría de algún modo trabajarse entre grupos de diferentes jerarquías al interior de la institución, dada su importancia.

Referencias

- Almansa, A. (2011). Marco conceptual de los Gabinetes de Comunicación. Actas – II Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – Universidad La Laguna, diciembre de 2010. Recuperado de:
http://www.revistalatinacs.org/10SLCS/actas_2010/Almansa.pdf
- Amin, M., Khattak A., y Khan M. (2018). Effects of job stress on employee engagement and organizational commitment: a study on employees of emergency rescue service rescue 1122 district peshawar 1 2 3. City University Research Journal Volume 08 Number 02 July 2018. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/331771761_EFFECTS_OF_JOB_STRESS_ON_EMPLOYEE_ENGAGEMENT_AND_ORGANIZATIONAL_COMMITMENT_A_STUDY_ON_EMPLOYEES_OF_EMERGENCY_RESCUE_SERVICE_RESCUE_1122_DISTRICT_PESHAWAR_1_2_3
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica. La Coruña: Netbiblo. España.
- Arrojo, M. (2015). Los contenidos transmedia y la renovación de formatos periodísticos la creatividad en el diseño de nuevas propuestas informativas. Palabra Clave, 18(3), 746-787. DOI: 10.5294/pacla.2015.18.3.6. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5241916>
- Behar, D. (2008). Introducción a la Metodología de la investigación. Editorial Shalom 2008. Colombia.
- Bucăța, G. y Rizescu, M. (2017). The Role of Communication in Enhancing Work Effectiveness of an Organization. De:
https://www.researchgate.net/publication/316360042_The_Role_of_Communication_in_Enhancing_Work_Effectiveness_of_an_Organization
- Boikanyo, D. y Heyns, M. (2018). The effect of work engagement on total quality management practices in a petrochemical organization. South African Journal of Economic and Management Sciences 22(1). Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/331356008_The_effect_of_work_engagement_on_total_quality_management_practices_in_a_petrochemical_organisation

- Burnett, S. (2019). Employee Engagement and Burnout: A Quantitative Study of their Correlations with Job/Organizational Satisfaction. University of San Diego. EE.UU.
- Cabezas, E., Andrade, E. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Primera edición electrónica. Octubre de 2018. ISBN: 978-9942-765-44-4. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- Cabrera, L. (2017). La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca. UNC. Cajamarca. Perú.
- Calla, E. (2019). Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa “Royal Knit” S.A.C. – Año 2017. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11466>
- Capriotti, P. (2009). Planificación estratégica de la imagen corporativa. Barcelona: Ariel S.A. España.
- Carrasco, M. y Martínez, C. (2019). Nivel de engagement y su implicancia en el rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud de la UNHEVAL-Huánuco, 2015. Revista Boletín REDIPE 8 (2), febrero 2019. ISSN 2256-1536. Recuperado de:
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/692>
- Colaço, W. (2019). Comunicação organizacional e gestão universitária: análises e propostas para a UFPR litoral. Universidade Tecnológica Federal Do Paraná. Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública. Curitiba. Brasil.
- Cordero, E. (2019). Uso del KA en el logro de las competencias matemáticas. Tesis de maestría. UCV. Lima. Perú.
- Deloitte University Express (2015). Tendencias Globales en Capital Humano 2015. Recuperado de:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Deloitte University Express (2016). La nueva organización: un diseño diferente. Recuperado de: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf

- Diario Gestión (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Recuperado de:
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Días, R. (2012). Comunicación organizacional: simetrías y asimetrías en la era de la globalización. Chasqui, revista latinoamericana de comunicación. Publicación trimestral. Junio 212, N°118. Recuperado de:
<https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/148>
- Estrada, S. y Restrepo, L. (2010). Modelo de comunicación para organizaciones cambiantes. Scientia et Technica Año XVI, No 44, abril de 2010. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701. Colombia.
- Fernández, C. (2008). La comunicación humana en el mundo contemporáneo, México: McGraw Hill, 2006.
- Gallardo, Y. y Moreno, A. (2000). *Recolectando información*. Módulo 3. Universidad ICESI. Cali. Colombia.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio. Primera edición. Estado de México: México.
- Granados, C. (2015). Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN. Bogotá D.C. Colombia.
- Hernández R., Fernández C. y Sampieri P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. Impreso en México. México.
- Hernández, R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Interamericana Editores. México D.F. México.
- Hilbert, M. y López, P. (2011). The World's Technological Capacity to Store, Communicate, and Compute Information. Scienceexpress. 10 February 2011, page1, 10.1126/science.1200970. Recuperado de:
<http://www.ris.org/uploadi/editor/13049382751297697294Science-2011-Hilbert-science.1200970.pdf>

- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *LIBERABIT: Lima (Perú)* 21(2). Recuperado de: <http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/260/142>
- León, J. (2017). Etimología subversiva del verbo comunicar. *Quorum Académico*. Vol. 14 N° 1, enero-junio 2017. Universidad del Zulia. Venezuela. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199053181005.pdf>
- Lobo, C. (2018). Principios básicos de la Lógica. Universidad Nacional de Catamarca. Facultad de Humanidades - Departamento Filosofía. Cátedra Lógica. ISBN: 978-987-661-300-2. Catamarca. Argentina.
- Lupano, M. y Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, Vol. 18, N° 2, diciembre 2018 - mayo 2019 ISSN: 1515-2251. Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/3311>
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente* 22(41), 1-18. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Martínez, P. y Echeverría, B. (2009). Formación basada en competencias. *Revista de Investigación Educativa*, 2009, Vol. 27, n.º 1. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/263572564_Formacion_basada_en_competencias
- Nébreda, I. (2013). El origen de Internet. El camino hacia la red de redes. Proyecto de titulación. DIATEL. UPM. Madrid.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones de la U, 2011. Colombia.
- Ogaz, L. (2013). ¿Qué es la comunicación? *Revista América Latina en Movimiento*. Recuperado de: <https://www.alainet.org/es/active/63533>
- Ongallo, C. (2008). Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Madrid: Editorial Dykinson. España.
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, Vol. 10, N° 1, 2019, Montevideo. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/332938876_Los_tipos_de_comunicacion_organizacional_interna_en_establecimientos_educacionales_municipalizados_en_Chile

- Llacuna, J. y Pujol, L. (2000). La comunicación en las organizaciones. INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Quispe, N. (2018). Comunicación Organizacional y el Marketing Mix en la Empresa Grupo Textil Nuevo Milenio SAC- Chorrillos. Tesis. UNE-Chosica. Lima. Perú.
- RAE (2019). Diccionario de la lengua española.
- Ramos, M. (2016). La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016. Tesis. Lima. Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Organizational behavior. Global edition. Fifteenth edition. Pearson education limited 2013. EE.UU.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. Estudios financieros N°261. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_los_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_humanos
- Santos, D. (2012). Fundamentos de la comunicación. RED Tercer Milenio S.C. Primera edición. Estado de México. México.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction, American Psychologist,
- Semren, A. (2017). The relationship between organizational communication and motivation of employees. Modul University. Vienna. Austria.
- Semar (2016). *Metodología de la investigación*. Universidad Naval. Secretaría de Marina. México.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V., y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*
- Solano, M. (2019). Diccionario de términos y conceptos de la Administración Electrónica. Recuperado: https://www.solanogadea.es/Diccionario_AE_MSG.pdf

- Tapia, L., Palomino, M., Lucero, Y. y Valenzuela, R. (2019). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes* - 2019; 30(1)
Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/330793147_Pregunta_hipotesis_y_objetivos_de_una_investigacion_clinica/link/5d155453a6fdcc2462ab498b/download
- Valdez, H. y Ron, C. (2011). UWES. Utrecht Work Engagement Scale. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Vera, C. (2018). Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Institución Educativa “República de Cuba” N° 2040, Comas, 2018. Tesis de maestría. UCV. Lima. Perú.
- Villafañe, J. (2006). La comunicación organizacional. *Comunicación y Política*, año 10, N°39. Recuperado de:
https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/1244833/mod_folder/content/0/VILLAFANA%20Comunicacion%20organizacional.pdf?forcedownload=1
- Zanabria, G. (2006). Comunicación Organizacional. Facultad de Ingeniería. UNAM.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Comunicación organizacional y Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación organizacional y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si existe relación entre la Comunicación organizacional y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar si existe relación entre la comunicación ascendente y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019.</p> <p>b. Determinar si existe relación entre la comunicación descendente y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019.</p> <p>a. Determinar si existe relación entre la comunicación horizontal y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la Comunicación organizacional y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a. Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el Engagement en la institución educativa San Luis, Callao 2019.</p>	<p>Variable 1: Comunicación organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación ascendente • Comunicación descendente • Comunicación horizontal <p>Variable 2: Engagement</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción. 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva y correlacional</p> <p>Método de investigación: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Momento: Transversal</p> <p>Población: Conformada por 70 docentes.</p> <p>Tipo: Censal.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Comunicación organizacional, Ramos (2017) • Test internacional UWES para medición del Engagement.

Anexo 2

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Comunicación Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/índice	Niveles/rangos
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	Mensajes de empleados a superiores	01 - 08	Ordinal Politómica	Adecuada (93-125)
	Comunicación descendente	Mensajes de superiores a empleados	09-16	1: Nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre	Aceptable (59 – 92) Inadecuada (25 – 58)
	Comunicación horizontal	Mensajes en el mismo nivel jerárquico	17 - 25		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Engagement

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/índice	Niveles/rangos
Engagement	Vigor	Energía, entusiasmo, persistencia	1, 4, 8, 12, 15, 17	Ordinal Politómica	Muy alto (95-100%)
	Dedicación	Significado del trabajo, entusiasmo, orgullo	2, 5, 7, 10, 13	1: casi nunca 2: algunas veces 3: regularmente 4: bastantes veces	Alto (75-95) Promedio (25-75) Bajo (5-25)
	Absorción	Inmersión, impulso	3, 6, 9, 11, 14, 16	5: casi siempre 6: siempre	Muy bajo (0-5%)

Anexo 3

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la Comunicación Organizacional

Nombre del instrumento	: Cuestionario de Comunicación Organizacional
Autor	: Magaly Geovana Ramos Casas (2017)
Adaptado por	: Jayson García Chávez (2019)
Lugar	: I.E. San Luís del Callao, 2019
Fecha de aplicación	: 27 de noviembre 2019
Administrado a	: Docentes
Tiempo	: Entre 15 y 20 minutos
Observaciones	: Ninguna

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento para medir el Engagement

Nombre del instrumento	: Test de UWES (Utrecht Work Engagement Scale)
Autor	: Schaufeli, W. y Salanova, M. (2002, 2004, 2009)
Adaptado por	: Jason García Chávez (2019)
Lugar	: I.E. San Luís del Callao, 2019
Fecha de aplicación	: 27 de noviembre 2019
Administrado a	: Docentes
Tiempo	: Entre 25 y 30 minutos
Observaciones	: Ninguna

Anexo 4 Instrumento de medición de Comunicación organizacional

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Autor: Ramos Casas (2016)

Adaptación: García. (2019)

ESCALA VALORATIVA

1= NUNCA

2= CASI NUNCA

3= A VECES

4= CASI SIEMPRE

5= SIEMPRE

ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación ascendente					
1. Informo oportunamente sobre mi trabajo a las autoridades de la institución educativa.					
2. Las autoridades de la institución educativa me brindan atención cuando se les comunica algo referente a mi trabajo.					
3. Las sugerencias las hago llegar a las autoridades respectivas.					
4. La directora de la institución educativa me brinda confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.					
5. Las sugerencias que hago llegar son tomadas en cuenta por la directora.					
6. Comunico a las autoridades de la institución acerca de las dificultades de mi trabajo.					
7. Informo a las autoridades de la institución sobre los logros y éxitos que logro en mi trabajo					
8. Empleo una comunicación asertiva al dirigirme a alguna autoridad de la institución educativa.					
Dimensión 2: Comunicación descendente					
9. La información que recibo de los directivos de la institución educativa es útil e importante para mi desarrollo profesional.					
10. Considero los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución educativa sobre mi desempeño laboral.					
11. Los directivos de la institución educativa utilizan un lenguaje apropiado que me permite comprender claramente lo que le solicitan.					

12.Los directivos de la institución educativa me ofrecen toda la información para poder desarrollar mi labor docente.					
13.Los directivos de la institución educativa me dan suficiente apertura para aportar en temas institucionales.					
14. Los directivos de la institución educativa comunican y transmiten claramente la misión, objetivos y metas institucionales.					
15. Los directivos de la institución me informan claramente acerca del reglamento y funciones a cumplir.					
16. El feedback realizado por las autoridades de la institución educativa contribuyen a mi crecimiento profesional					
Dimensión 3: Comunicación Horizontal					
17. Mantengo una comunicación clara y fluida con mis compañeros de trabajo					
18. La comunicación entre compañeros de trabajo nos permite una buena organización de las actividades institucionales.					
19 La comunicación entre compañeros de trabajo nos permite enriquecer nuestra práctica docente					
20. Existe la debida confianza, entre docentes, como para dialogar temas personales y/o de trabajo que nos preocupe.					
21. Mantengo el respeto debido al expresar mis opiniones entre compañeros de trabajo.					
22. Manejo la asertividad para dar a conocer los errores de algún compañero.					
23. Muestro firmeza y objetividad ante actitudes negativas de mis compañeros de trabajo.					
24. La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades de la institución educativa.					
25. La comunicación entre docentes permite distribuir las responsabilidades con equidad.					

Anexo 4: Instrumento de medición de Engagement

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT

Extraída de: **UWES** (2003) Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo

Adaptación: García. (2019)

ESCALA VALORATIVA

Nunca 0	Casi nunca 1	Algunas veces 2	regularmente 3	Bastantes veces 4	Casi siempre 5	Siempre 6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

ÍTEM	0	1	2	3	4	5	6
VIGOR							
1. En mi trabajo me siento lleno de energía							
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo							
5. Soy muy persistente en mi trabajo							
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.							

DEDICACIÓN							
7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
8. Estoy entusiasmado con mi trabajo							
9. Mi trabajo me inspira							
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11. Mi trabajo es retador							
ABSORCIÓN							
12.El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí							
14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
15. Estoy inmerso en mi trabajo							
16. Me “dejo llevar” por mi trabajo							
17.Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo							

Anexo 5: Certificados de validación del instrumento Engagement y Comunicación Organizacional.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ENGAGEMENT

Nº	/ ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	VIGOR	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En mi trabajo me siento lleno de energía	✓		✓		✓		
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	✓		✓		✓		
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	✓		✓		✓		
5	Soy muy persistente en mi trabajo	✓		✓		✓		
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	✓		✓		✓		
	DEDICACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	✓		✓		✓		
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo	✓		✓		✓		
9	Mi trabajo me inspira	✓		✓		✓		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo es retador	✓		✓		✓		

	ABSORCIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	✓		✓		✓		
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	✓		✓		✓		
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	✓		✓		✓		
15	Estoy inmerso en mi trabajo	✓		✓		✓		
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

.....11 de 11 del 2019

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Zarate Ruiz Gustavo Ernesto

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: TEMOTICO - Mg. Gestión Pública y Administración de Recursos H/B

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ABSORCIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	✓		✓		✓	
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	✓		✓		✓	
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	✓		✓		✓	
15	Estoy inmerso en mi trabajo	✓		✓		✓	
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo	✓		✓		✓	
17	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Hernández Luis Francisco

16 de *11* del 20*19*

DNI:

09637865

Especialidad del evaluador:

Dra. Ciencias de la Educación - Metodología de la investigación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]

	ABSORCIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	✓		✓		✓		
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	✓		✓		✓		
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	✓		✓		✓		
15	Estoy inmerso en mi trabajo	✓		✓		✓		
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

11 de nov del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Frida Ramirez Gaja

DNI: 08036563

Especialidad del evaluador: Dra en Administración de la educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Frida Ramirez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
Nº	/ Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
Dimensión 1: Comunicación ascendente								
1	Informo oportunamente sobre mi trabajo a las autoridades de la institución educativa.	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Las autoridades de la institución educativa me brindan atención cuando se les comunica algo referente a mi trabajo.	✓		✓		✓		
3	Las sugerencias las hago llegar a las autoridades respectivas.	✓		✓		✓		
4	La directora de la institución educativa me brinda confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.	✓		✓		✓		
5	Las sugerencias que hago llegar son tomadas en cuenta por la directora.	✓		✓		✓		
6	Comunico a las autoridades de la institución acerca de las dificultades de mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Informo a las autoridades de la institución sobre los logros y éxitos que logro en mi trabajo?	✓		✓		✓		
8	Empleo una comunicación asertiva al dirigirme a alguna autoridad de la institución educativa.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Comunicación descendente								
9	La información que recibo de los directivos de la institución educativa es útil e importante para mi desarrollo profesional.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considero los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución educativa sobre mi desempeño laboral.	✓		✓		✓		
11	Los directivos de la institución educativa utilizan un lenguaje apropiado que me permite comprender claramente lo que le solicitan.	✓		✓		✓		

12	Los directivos de la institución educativa me ofrecen toda la información para poder desarrollar mi labor docente.	✓		✓		✓		
13	Los directivos de la institución educativa me dan suficiente apertura para aportar en temas institucionales.	✓		✓		✓		
14	Los directivos de la institución educativa comunican y transmiten claramente la misión, objetivos y metas institucionales.	✓		✓		✓		
15	Los directivos de la institución me informan claramente acerca del reglamento y funciones a cumplir.	✓		✓		✓		
16	El feedback realizado por las autoridades de la institución educativa contribuyen a mi crecimiento profesional	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Comunicación Horizontal		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mantengo una comunicación clara y fluida con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
18	La comunicación entre compañeros de trabajo nos permite una buena organización de las actividades institucionales.	✓		✓		✓		
19	La comunicación entre compañeros de trabajo nos permite enriquecer nuestra práctica docente	✓		✓		✓		
20	Existe la debida confianza, entre docentes, como para dialogar temas personales y/o de trabajo que nos preocupe.	✓		✓		✓		
21	Mantengo el respeto debido al expresar mis opiniones entre compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
22	Manejo la asertividad para dar a conocer los errores de algún compañero.	✓		✓		✓		
23	Muestro firmeza y objetividad ante actitudes negativas de mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		

24	La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades de la institución educativa.	✓		✓		✓	
25	La comunicación entre docentes permite distribuir las responsabilidades con equidad.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

...11 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE RIVERA GUSTAVO ENRIQUE
DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: TEMOTIA - Mg. EN GESTION PUBLICA Y ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



24	La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades de la institución educativa.	✓		✓		✓		
25	La comunicación entre docentes permite distribuir las responsabilidades con equidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

11 de Nov del 2019.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Frida Ramirez Caja
DNI: 08036563

Especialidad del evaluador: Dra en Administración de la educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Frida Ramirez

24	La comunicación entre docentes permite una mejor ejecución de actividades de la institución educativa.	✓		✓		✓	
25	La comunicación entre docentes permite distribuir las responsabilidades con equidad.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

...16 de 11... del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Hernán Lugo Franco
DNI: 0957965

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación - Metodología de la Investigación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anexo 6: Pantallazo de datos prueba piloto y fiabilidad en SPSS 24 del instrumento Comunicación Organizacional.

JAYSON alfa crombach Comunicación Organizacional .sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																										
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																										
	Orden	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25
1	01	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5
2	02	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	03	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	04	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	05	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
6	06	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4
7	07	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	08	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
9	09	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4
10	10	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
11	11	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
12	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
13	13	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
14	14	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
15	15	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
16	16	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4
17	17	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	18	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
19	19	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4
20	20	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	25

Anexo 7: Base de datos de los cuestionarios aplicados.

Base de datos de la variable comunicación organizacional

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																								
Comunicación ascendente								Comunicación descendente								Comunicación horizontal								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5	2
3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1	1
1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2
3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3	3
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3	2
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3	2
1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1	2
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1	2
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	3
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3	3
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1	3
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3	3
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3	3
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	4
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	4
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	4
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	5
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	3
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	1	3
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	3	5	5	4	4
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	3	5	1	2	4
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	5	1	4	5	4
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	5	3	2	5
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	2	5	2	3	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	1	3	3	5
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5
1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	2	2	2	1	3	5	3	4	2
4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	4	5	2	5	2
3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	1	2	3
3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	1

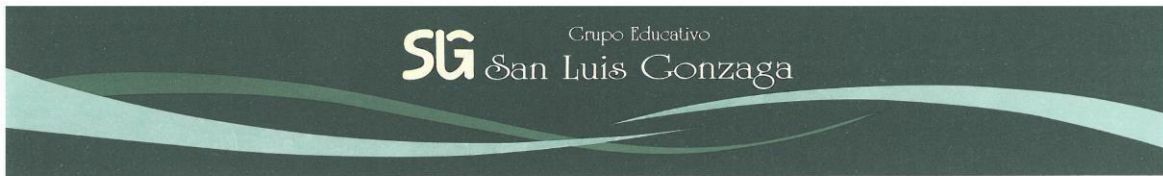
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	2	2	1	2	4	3	1	4	2
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	3	3	2	1	4	5	2	4	2
1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	3	3	3	2	5	2	1	2	2
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	3	3	2	3	1	4	5	2	2
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	3	2	3	1	2	5	1	3
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	4	5	1	3	3
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	1	2	3	1	4
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	4	4	4	5	3	2	3	1	3
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	5	4	3	5	4
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	1	4	2	5	4
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	2	1	5	5	4
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	3	5
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	5	3	2	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	3	5
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	4	5	5	5
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	4	1	2	1	4
2	2	5	1	5	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3	3	5	3	3	3
4	5	3	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	3	4	4	1	4	2	1	3	2	5	1
5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1	3	1	5	2	4
5	4	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3	4	5	5	4	3
4	4	1	2	5	3	2	3	2	2	1	3	5	1	1	3	5	4	1	1	4	5	1	2	2
5	4	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	5	1	2	2	2	4	5	3	1	4
3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	3	1	5	2	1	2	1	3	4	5
1	3	3	2	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	1	1	4	3	5	5	3	3	4	2	5
4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	2	3	1	2
5	1	3	5	4	5	1	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	1	1	2	3	3	4
5	1	5	1	5	1	3	3	1	2	3	5	4	1	3	2	1	4	3	4	4	5	1	3	1
2	3	3	3	4	4	1	3	5	2	1	2	4	1	2	3	3	4	1	1	2	4	1	1	5
4	3	3	5	2	1	2	5	3	5	5	4	4	1	1	4	2	3	2	2	4	3	4	2	3
1	1	2	5	4	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	5	5	1	5	4	3	4	3	3
2	1	4	5	2	3	5	2	5	5	3	3	2	2	3	5	2	4	3	4	3	2	5	3	5
2	2	4	3	5	2	5	1	3	2	1	1	4	5	5	5	4	3	3	4	2	4	4	2	3
1	2	2	2	4	2	1	1	3	1	4	1	5	1	4	4	4	2	4	1	1	1	2	5	3
1	3	4	1	4	2	3	3	5	1	3	5	4	1	2	2	3	3	5	2	4	3	3	4	5
2	4	4	5	2	1	5	2	5	1	2	3	2	4	1	5	5	2	5	2	5	1	1	2	5

Base de datos de la variable Engagement

Engagement																
VIGOR						DEDICACIÓN					ABSORCIÓN					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4
1	4	3	1	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2
2	1	4	1	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4
2	2	3	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	1
4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2
1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2
3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	2	3	1	5	3	2	2
4	3	1	3	2	2	1	1	4	3	3	4	3	1	3	2	2
4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3
1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	3	1	1	5	3	5	3
2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3
4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3
4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	3
3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4
3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4
1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5
2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3
5	3	4	2	4	4	4	2	5	2	3	5	1	4	3	1	2
3	4	3	5	2	3	3	2	5	4	3	2	1	5	5	2	4
1	1	2	5	2	4	3	1	2	5	1	5	5	2	2	2	2
2	4	2	3	3	1	1	3	3	4	2	5	2	2	1	3	3
3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4
1	1	2	2	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2
3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4
3	1	1	1	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	1
5	2	2	2	5	1	3	5	5	1	2	5	2	3	5	5	4
4	4	4	2	2	5	3	4	3	4	3	1	4	4	4	1	5
2	1	4	4	2	4	2	5	2	2	5	1	4	2	2	2	2
1	5	5	3	2	4	2	1	3	2	5	4	3	3	4	5	1
1	1	2	5	1	5	2	2	5	5	5	4	5	2	4	3	1
1	2	4	3	4	5	1	5	1	5	1	5	4	3	4	4	4

2	5	5	1	3	5	1	1	1	5	5	5	4	5	1	1	4
5	3	4	3	4	2	5	2	3	2	1	1	3	2	2	4	1
3	1	1	1	2	1	3	3	4	4	5	4	2	2	3	1	4
3	3	3	3	2	4	2	4	2	5	3	2	2	1	1	2	3
2	4	2	5	3	4	5	4	2	4	1	1	1	2	1	3	4
2	3	2	5	4	1	1	5	2	1	5	2	2	2	2	4	2
3	5	5	1	1	4	4	4	5	4	1	1	5	3	3	3	4
3	3	4	4	3	1	4	5	3	5	4	2	3	4	5	5	2
2	5	2	4	3	3	2	3	4	2	3	5	5	3	5	2	1
3	4	1	5	5	1	5	5	1	4	1	4	4	4	1	1	4
1	3	2	4	3	3	4	3	1	5	5	2	5	5	5	4	1
2	4	1	5	5	5	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	2
1	1	1	3	2	2	5	2	4	2	4	4	2	2	1	3	2
5	3	5	2	4	3	5	1	2	1	4	5	5	3	1	2	4
5	2	1	3	3	4	2	1	3	2	4	2	3	3	3	2	3
4	4	4	3	1	1	5	5	1	1	4	5	3	4	1	4	1
5	5	2	2	3	1	4	4	3	1	3	3	3	5	3	2	1
1	4	4	1	5	3	2	5	4	5	5	5	5	2	4	3	3
3	4	3	5	4	3	1	1	3	1	5	5	4	2	3	4	1
2	5	3	2	1	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	5	3
5	5	1	1	4	2	4	3	1	4	2	5	3	5	5	5	4
2	3	5	2	2	1	4	3	5	2	2	2	1	2	1	5	3
2	3	1	5	4	4	2	2	5	1	1	2	5	3	5	5	3
3	2	4	5	2	2	5	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2
1	4	2	4	2	1	3	4	4	1	2	2	4	1	3	2	4
2	1	5	4	4	2	1	4	1	1	5	4	1	5	5	4	5
5	4	1	5	3	4	2	5	4	4	5	2	1	5	3	4	1
4	2	1	4	1	4	1	3	5	5	5	4	2	4	1	3	5
5	3	4	4	5	5	2	4	3	4	5	5	4	3	3	1	2
1	3	4	1	3	5	3	5	4	3	3	1	2	4	4	1	2
1	2	4	2	1	4	2	3	1	2	3	3	5	3	3	4	4
5	5	3	2	5	4	5	5	5	2	4	2	5	4	5	3	5
1	1	4	2	1	3	2	1	5	5	3	4	3	2	3	2	4
5	5	1	4	4	1	2	2	3	2	2	3	4	4	1	1	2
3	2	4	4	1	2	3	4	1	2	1	1	4	5	3	3	5
2	1	1	3	5	5	3	1	5	3	4	2	5	5	1	3	5

Anexo 8: Constancia de aplicación del instrumento



CONSTANCIA

AUTORIZA.

Que el profesor Jayson Gabriel Garcia Chavez; con DNI N° 41309180, para que realice su proyecto de tesis titulado: "Cultura Organizacional y Engagement en docentes de la institución educativa San Luis, Callao, 2019". Con los docentes de la institución, el 14 de octubre del 2019.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime convenientes.

Callao, 14 de octubre del 2019




Judith Flores Valdiviezo
Directora

www.sanluisgonzaga.edu.pe

Sedes:
Jirón Callao 777 - S.M.P.
Teléfono: 567-9057
Los Ficus 186 Urb. El Olivar - Callao
Teléfono: 575-5129



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 7 de diciembre de 2019

Carta P. 528-2019-EPG-UCV-LN

LIC. KAREN TALAVERA GUTIERREZ
Directora General
I.E. SAN LUIS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a JAYSON GABRIEL GARCÍA CHÁVEZ identificado con DNI N.º 41309180 y código de matrícula N.º 7001260481; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ENGAGEMENT EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN LUIS, CALLAO 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso

Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Evidencias

